

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN
LÝ THUYẾT NGHIỆP VỤ
HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

Số tín chỉ: 03

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành: Ngôn ngữ Trung Quốc

Năm 2020

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Trình độ đào tạo: Đại học

Ngành đào tạo: Ngôn ngữ Trung Quốc

- Tên học phần:** Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch
- Mã học phần:** VNH 028
- Số tín chỉ:** 3 (3,0)
- Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ 4
- Phân bổ thời gian**
 - Lên lớp: 45 tiết lý thuyết, 0 giờ thực hành
 - Tự học: 90 giờ
- Điều kiện tiên quyết:** Sinh viên đã học xong các học phần thuộc khối kiến thức cơ sở ngành và chuyên ngành.
- Giảng viên**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1.	ThS. Nguyễn Thị Hương Huyền	0989.836.345	Huyentb2010@gmail.com
2.	ThS. Nguyễn Thị Sao	0977.125.495	Maisaobms@gmail.com

8. Mô tả nội dung của học phần

Học phần cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về nghề hướng dẫn du lịch: Khái niệm hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch; những yêu cầu cơ bản của nghề hướng dẫn viên du lịch; quy trình tổ chức hướng dẫn du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch; phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề và một số kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ.

9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần

9.1. Mục tiêu

Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
MT1	Kiến thức		
MT1.1	Phân biệt được khái niệm hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch; giải thích vai trò, vị trí, chức năng của nghề hướng dẫn du lịch và những yêu cầu cơ	4	1.2.1.2c

Mục tiêu	Mô tả	Mức độ theo thang đo Bloom	Phân bổ mục tiêu học phần trong CTĐT
	bản đối với hướng dẫn viên du lịch.		
	Hiểu rõ quy trình hướng dẫn tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan.	2	1.2.1.2c
MT1.3	Trình bày được các bước trong quy trình hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề và phân tích được những thuận lợi và khó khăn khi hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề.	4	1.2.1.2c
MT1.4	Phân tích được những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ.	4	1.2.1.2c
MT2	Kỹ năng		
MT2.1	Rèn luyện kỹ năng tiếp cận vấn đề và giải quyết vấn đề một cách khoa học.	4	1.2.2.1
MT2.2	Rèn luyện kỹ năng hướng dẫn tham quan du lịch.	4	1.2.2.1
MT2.3	Rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống trong du lịch.	4	1.2.2.1
MT3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
MT3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp. Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	3	[1.2.3.1]
MT3.2	Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt.	3	[1.2.3.1]

9.2. Chuẩn đầu ra

Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bổ CDR học phần trong CTĐT
CDR1	Kiến thức		
CDR1.1	Phân biệt khái niệm hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch; hiểu rõ vai trò, chức năng của nghề hướng dẫn du lịch; yêu cầu cơ bản đối với nghề hướng dẫn viên du lịch.	4	2.1.5
CDR1.2	Hiểu rõ quy trình tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch.	2	
CDR1.3	Biết cách chuẩn bị trước khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch.	2	
CDR1.4	Hiểu rõ quy trình hướng dẫn tham quan du lịch	1	

CDR học phần	Mô tả	Thang đo Bloom	Phân bố CDR học phần trong CTĐT
	theo chuyên đề và phân biệt được các loại tài nguyên du lịch.		
CĐR1.5	Phân tích được những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ.	4	
CĐR2	Kỹ năng		
CĐR2.1	Có khả năng phân tích vai trò, vị trí, chức năng của nghề hướng dẫn du lịch.	4	2.2.3
CĐR2.2	Có khả năng giải thích quy trình hướng dẫn tham quan và phân biệt các loại tài nguyên du lịch.	4	
CĐR2.3	Có kỹ năng hướng dẫn tham quan phù hợp với từng đối tượng khách du lịch và tài nguyên du lịch.	3	
CĐR2.4	Có kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ trong hướng dẫn tham quan du lịch.	3	
CĐR2.5	Áp dụng kiến thức đã học vào công việc.	3	2.2.2
CĐR3	Mức tự chủ và trách nhiệm		
CĐR3.1	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm, giao tiếp và thuyết trình, giải quyết vấn đề trong nhóm cũng như trước lớp.	4	
CĐR3.2	Có thái độ tích cực trong học tập và chịu trách nhiệm với các nhiệm vụ được phân công.	4	
CĐR3.3	Phân công đúng nhiệm vụ trong nhóm một cách hiệu quả.	4	2.3.2
CĐR3.4	Có khả năng thuyết trình các vấn đề tự học ở nhà và báo cáo kết quả làm việc của nhóm trước lớp.	4	

10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần													
		CDR1					CDR2					CDR3			
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 1.5	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 2.5	CDR 3.1	CDR 3.2	CDR 3.3	CDR 3.4
1	Chương 1. Tổng quan về hướng dẫn du lịch 1.1. Hướng dẫn du lịch và chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch 1.2. Hướng dẫn viên du lịch	X					X					X	X	X	X
2	Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch 2.1. Những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch 2.2. Tổ chức hướng dẫn du lịch cho đoàn khách nước ngoài vào Việt Nam 2.3. Đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam 2.4. Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài 2.5. Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ		X					X		X	X	X	X	X	X
3	Chương 3. Tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan			X				X	X		X	X	X	X	X

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần													
		CDR1					CDR2					CDR3			
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 1.5	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 2.5	CDR 3.1	CDR 3.2	CDR 3.3	CDR 3.4
	3.1. Tham quan du lịch 3.2. Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch 3.3. Nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan														
4	Chương 4. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề 4.1. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn 4.2. Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên				X			X	X		X	X	X	X	X
5	Chương 5. Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ 5.1. Kỹ năng xử lý các mối quan hệ 5.2. Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của du khách 5.3. Kỹ năng đi rừng 5.4. Kỹ năng sơ cứu 5.5. Kỹ năng tuyên truyền					X				X	X	X	X	X	X

11. Đánh giá học phần

11.1. Kiểm tra và đánh giá trình độ

Chuẩn đầu ra	Mức độ thành thạo được đánh giá
CDR1	Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra thực hiện nhiệm vụ về nhà, kiểm tra giữa học phần.
CDR2	Kết quả thảo luận trên lớp, thực hiện nhiệm vụ về nhà, bài tiểu luận, kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
CDR3	Kiểm tra thường xuyên, kết quả thực hiện nhiệm vụ của cá nhân và theo nhóm, thi kết thúc học phần.

11.2. Cách tính điểm học phần: Tính theo thang điểm 10 sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên...	1 điểm	20%	Điểm trung bình của các lần đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần	01 điểm	30%	
3	Điểm thi kết thúc học phần	01 điểm	50%	

11.3. Phương pháp đánh giá

- Điểm thường xuyên, đánh giá nhận thức, thái độ thảo luận, chuyên cần của sinh viên thông qua tỉ lệ hiện diện của sinh viên trên lớp, ý thức tự học, ý thức tham gia xây dựng bài, thực hiện các nhiệm vụ về nhà và hoạt động nhóm...

- Kiểm tra giữa học phần được thực hiện sau khi sinh viên học được nửa chương trình, đánh giá theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút.
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu.

- Thi kết thúc học phần theo hình thức tự luận:

- + Thời gian làm bài: 90 phút.
- + Sinh viên không sử dụng tài liệu.

12. Yêu cầu học phần

- Yêu cầu về nghiên cứu tài liệu: Đọc giáo trình trước khi đến lớp, đọc thêm các tài liệu liên quan về nghề hướng dẫn du lịch, phương pháp tổ chức hướng dẫn du lịch, cách xử lý tình huống trong du lịch.

- Yêu cầu về thái độ học tập: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu trước khi đến lớp. Thực hiện tốt nhiệm vụ được giảng viên phân công. Ghi chép và tích cực thảo luận, xây dựng bài trên lớp.

- Yêu cầu về thực hiện nhiệm vụ về nhà: Sinh viên thực hiện nghiêm túc các nội dung tự học ở nhà theo sự hướng dẫn của giảng viên, hoàn thành tất cả bài tập và nhiệm vụ giảng viên giao.

- Yêu cầu về chuyên cần: Sinh viên tham dự ít nhất 80% thời lượng học phần theo quy chế.

- Yêu cầu về kiểm tra giữa học phần và thi kết thúc học phần: Sinh viên thực hiện theo quy chế.

13. Tài liệu phục vụ học phần

- Tài liệu bắt buộc:

[1] - Trường Đại học Sao Đỏ (2019), Tài liệu học tập *Lý thuyết nghiệp vụ hướng dẫn du lịch* (tài liệu lưu hành nội bộ).

[2] – Bùi Thanh Thủy (2005), giáo trình *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.

- Tài liệu tham khảo:

[3] - Đinh Trung Kiên (2008), Giáo trình *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[4] – PGS.TS Nguyễn Văn Đính (2000), *Giáo trình Hướng dẫn du lịch*, NXB Thống kê.

14. Nội dung chi tiết học phần

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
1	<p>Chương 1. Tổng quan về hướng dẫn du lịch</p> <p>Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức tổng quan về nghề hướng dẫn du lịch và hướng dẫn viên du lịch.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>1.1 Hướng dẫn du lịch và chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch</p> <p>1.1.1 Khái niệm hướng dẫn du lịch</p> <p>1.1.2 Những hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch</p> <p>1.1.3 Chức năng của hoạt động hướng dẫn du lịch</p> <p>1.1.4 Vị trí của hoạt động hướng dẫn du lịch</p> <p>1.2 Hướng dẫn viên du lịch</p> <p>1.2.1 Khái niệm</p>	6 (6LT, 0 TH)	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước tài liệu: [1]: Tìm hiểu mục 1.1 và 1.2, chương 1; [2]: chương 1. [3]: chương 1.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết</p>	CDR1.1, CDR2.1, CDR3.1, CDR3.2, CDR3.3, CDR3.4.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	1.2.2 Phân loại hướng dẫn viên du lịch 1.2.3 Vai trò của hướng dẫn viên du lịch 1.2.4 Đặc điểm lao động của nghề hướng dẫn viên du lịch 1.2.5 Những yêu cầu cơ bản đối với hướng dẫn viên du lịch		các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]: Chương 1.	
2	Chương 2. Tổ chức hoạt động hướng dẫn du lịch Mục tiêu chương: Sinh viên hiểu rõ các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch và quy trình hướng dẫn tham quan Inbound và Outbound. Nội dung cụ thể: 2.1 Những nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động hướng dẫn du lịch 2.2 Tổ chức hướng dẫn du lịch cho khách nước ngoài vào Việt Nam 2.2.1 Chuẩn bị và đón tiếp khách 2.2.2 Tổ chức phục vụ lưu trú, ăn uống và tham quan du lịch 2.2.3 Tổ chức việc tiễn khách 2.3 Đoàn khách du lịch nội địa người Việt Nam 2.4 Đoàn khách Việt Nam đi du lịch ra nước ngoài 2.5 Tổ chức hướng dẫn khách du lịch đi lẻ 2.5.1 Đặc điểm chung 2.5.2 Tổ chức hướng dẫn du lịch	9 (9LT, 0 TH)	Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm - Giảng viên: + Giải thích các khái niệm, định nghĩa. + Nêu vấn đề cần giải quyết. + Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm. - Sinh viên: + Đọc trước TL: [1]: Đọc mục 2.1-2.5 [3]: chương 3. + Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [2]: Chương 2.	CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.5, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3, CĐR3.4.
3	Chương 3. Tham quan du lịch và phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan Mục tiêu chương: Sinh viên hiểu rõ khái niệm, loại hình tham quan	12 (10LT, 2KT)	Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm	CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4,

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	<p>du lịch và phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch trên phương tiện vận chuyển và tại mặt đất.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>3.1 Tham quan du lịch</p> <p>3.1.1 Khái niệm</p> <p>3.1.2 Đối tượng tham quan du lịch</p> <p>3.1.3 Loại hình tham quan du lịch</p> <p>3.2 Quá trình chuẩn bị cho hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>3.2.1 Quá trình chuẩn bị</p> <p>3.2.2 Chuẩn bị cho chuyến tham quan du lịch</p> <p>3.3 Nguyên tắc và phương pháp tiến hành hướng dẫn tham quan</p> <p>3.3.1 Nguyên tắc</p> <p>3.3.2 Một số phương pháp chung khi tiến hành hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>3.3.2.1 Hướng dẫn tham quan trên mặt đất, tại địa điểm tham quan</p> <p>3.3.2.2 Hướng dẫn tham quan trên phương tiện di chuyển</p> <p>3.3.2.3 Hướng dẫn tham quan bằng đi bộ</p> <p><i>* Kiểm tra giữa kỳ</i></p>		<p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Đưa nội dung tranh luận.</p> <p>+ Giao bài tập cho các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước TL:</p> <p>[1]: Đọc mục 3.1 - 3.3</p> <p>[2]: Tìm hiểu chương 3,</p> <p>[3]: chương 4.</p> <p>[4]: chương VI.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép, tranh luận và phản biện.</p> <p>+ Làm bài tập theo nhóm trong [3]: Chương 3</p> <p>+ Làm bài KT.</p>	<p>CĐR2.5, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3, CĐR3.4.</p>
4	<p>Chương 4. Phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề</p> <p>Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức và kỹ năng về phương pháp hướng dẫn tham quan du lịch theo chuyên đề: tài nguyên du lịch nhân văn, tài nguyên du lịch tự nhiên.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p>	<p>12 (12LT, 0 TH)</p>	<p>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p>	<p>CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4, CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.5, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3, CĐR3.4.</p>

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CĐR học phần
	<p>4.1 Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch nhân văn</p> <p>4.1.1 Đặc điểm của tài nguyên du lịch nhân văn với hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch</p> <p>4.1.2 Hướng dẫn tham quan tài nguyên du lịch nhân văn</p> <p>4.1.2.1 Hướng dẫn tham quan di tích kiến trúc nghệ thuật</p> <p>4.1.2.2 Hướng dẫn tham quan các làng nghề truyền thống</p> <p>4.1.2.3 Hướng dẫn tham quan bảo tàng</p> <p>4.1.2.4 Hướng dẫn tham quan di tích lịch sử cách mạng</p> <p>4.1.2.5 Hướng dẫn tham quan các đô thị lớn</p> <p>4.2 Đối tượng tham quan thuộc loại tài nguyên du lịch tự nhiên</p> <p>4.2.1 Đặc điểm của tài nguyên du lịch tự nhiên với hoạt động hướng dẫn tham quan</p> <p>4.2.2 Phương pháp hướng dẫn tham quan</p>		<p>+ Giao bài tập cho cá nhân, các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p> <p>+ Đọc trước TL: [1]: Đọc mục 4.1 và 4.2, [2]: chương 3.</p> <p>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</p> <p>+ Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]:Chương 4.</p>	
5	<p>Chương 5. Những kỹ năng nghiệp vụ hỗ trợ</p> <p>Mục tiêu chương: Trang bị cho sinh viên kiến thức về kỹ năng xử lý các mối quan hệ và kỹ năng xử lý tình huống, trả lời câu hỏi của khách.</p> <p>Nội dung cụ thể:</p> <p>5.1 Kỹ năng xử lý các mối quan hệ</p> <p>5.2 Kỹ năng xử lý tình huống và trả lời câu hỏi của du khách</p> <p>5.2.1 Những yêu cầu chung</p> <p>5.2.2 Kỹ năng trả lời câu hỏi và giải quyết các yêu cầu của khách du lịch</p>	6 (6LT, 0 TH)	<p>Thuyết trình; Tổ chức cho sinh viên tranh luận; Tổ chức học theo nhóm</p> <p>- Giảng viên:</p> <p>+ Giải thích các định nghĩa, tính chất.</p> <p>+ Đưa nội dung tranh luận.</p> <p>+ Tổ chức thảo luận</p> <p>+ Giao bài tập cho cá nhân và các nhóm.</p> <p>- Sinh viên:</p>	CĐR1.5, CĐR2.4, CĐR2.5, CĐR3.1, CĐR3.2, CĐR3.3, CĐR3.4.

Tuần	Nội dung giảng dạy	Số tiết	Phương pháp dạy-học	CDR học phần
	5.2.3 Kỹ năng xử lý tình huống 5.2.3.1 Yêu cầu chung đối với xử lý tình huống 5.2.3.2 Một vài tình huống đặc biệt		+ Đọc trước TL: [1]: Đọc mục 5.1 và 5.2, [2]: Tìm hiểu chương 4, [3]: chương 6. + Lắng nghe, ghi chép, thảo luận, tranh luận và phản biện. + Làm bài tập cá nhân, theo nhóm trong [1]:Chương 5.	

Hải Dương, ngày 24 tháng 9 năm 2020

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Đăng Tiên

Nguyễn Thị Hương Huyền